

**KRITERIA PEMILIHAN KONTRAKTOR UNTUK MELAKSANAKAN  
KONTRAK PENGURUSAN FASILITI**

**NOR AZMI BIN MOHD JAMAL**

**Tesis ini diserahkan sebagai memenuhi syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Sains Pengurusan Aset dan Fasiliti**

**Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah  
Universiti Teknologi Malaysia**

**NOVEMBER 2010**

*Kepada ibubapaku yang mendidikku, isteriku Salmi yang sabar dan tabah sepanjang pengajian penuh bermakna, serta anak-anak yang penuh mengerti tentang pengorbanan. "Kejayaan ini kita miliki bersama".*

## **PENGHARGAAN**

Syukur kepada Allah SWT, Tuhan yang mencipta dan mentadbir seluruh alam kerana dengan taufik dan hidayatNya sahajalah telah dapat saya menyempurnakan satu tugas kajian projek ini dengan kadar yang termampu.

Sekalung penghargaan diucapkan kepada Profesor Madya Sr. Maizan Bin Baba selaku penyelia projek sarjana ini. Bimbingan dan nasihat yang beliau berikan telah banyak membantu dalam menjalankan dan menjayakan projek sarjana ini.

Tidak dilupakan juga kepada semua pensyarah di Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi terutamanya Profesor Dr. Sr. Abdul Hakim Bin Mohammed, Prof. Rosdi Bin Ab Rahman, Profesor Madya Dr. Hishamuddin Bin Mohd Ali, Profesor Madya Dr. Buang Bin Alias, Dr. Choong Weng Wai, Dr. Maimunah Bt. Sapri, En. Shahabudin Bin Abdullah, Dr. Abdullah Sani Bin Ahmad, dan lain-lain kakitangan Universiti Teknologi Malaysia yang terlibat secara langsung dan tidak langsung. Setinggi penghargaan kepada Bahagian Senggara Fasiliti Bangunan, Kem Terendak, Melaka khasnya kepada Pn Hjh. Noor Fauziah Bte Hj. Abd. Wahab dan Pn Megawati Bte Golib. Tidak dilupakan juga kepada En. Norazmi Bin Bakar yang membantu saya menganalisis data kajian.

Seterusnya kepada pegawai-pegawai serta kakitangan di Ibu Pejabat Jabatan Kerja Raya, Kuala Lumpur yang telah memberikan kerjasama secara langsung dan tidak langsung dalam menjayakan kajian projek ini.

## **ABSTRAK**

Pemilihan kontraktor adalah satu proses yang sangat penting sebelum melaksanakan pengurusan fasiliti. Pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh kontraktor adalah salah satu kaedah pengurusan strategik. Ia memberikan satu jaminan bahawa fungsi penting perkhidmatan pengguna dapat dijalankan secara lebih berkesan dan efektif. Organisasi menjadi lebih berkeupayaan, fleksibel dan dinamik, mempunyai keupayaan mengarah dan mengagih semua sumber, usaha dan tenaga serta sistem terhadap aktiviti teras sahaja. Adalah amat mustahak membuat pemilihan kontraktor untuk memastikan pembinaan menghasilkan kualiti yang terbaik dan memenuhi keperluan pengguna. Pengurus fasiliti mestilah memainkan peranan yang penting dengan memastikan kontraktor memahami kehendak seperti dalam dokumen kontrak. Pemilihan kontraktor yang tidak tepat akan memberikan implikasi yang besar kepada perkhidmatan pengurusan fasiliti dan organisasi. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kriteria pemilihan kontraktor untuk melaksanakan kontrak pengurusan fasiliti. Analisa secara kuantitatif menggunakan aplikasi kaedah berkomputer telah dijalankan untuk mengukur kesemua data dari dapatan kajian yang dilakukan secara edaran borang soal selidik. Anggota tentera dan orang awam yang menduduki atau bekerja di Kem Terendak telah dipilih sebagai sampel kajian secara rawak yang mana mereka sebagai responden kajian. Hasil daripada penemuan, didapati beberapa kriteria telah dikenalpasti menjadi kriteria paling utama semasa memilih kontraktor. Kriteria tersebut juga dikenalpasti memberikan manfaat kepada pengguna itu sendiri. Seterusnya, adalah dicadangkan supaya kajian terhadap pemilihan kontraktor dapat diperluaskan secara menyeluruh termasuk kesan dan akibatnya kepada kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

*The selection of contractor is very essential prior in managing the asset and facility management. The implementation of the work done by the contractor is one of the strategic management method. This is an assurance that the service provided to the customer is more efficient and effective. Organization become more capable, flexible and dynamic, and ability to direct all resources for main activity. Facility manager should play a vital role to ensure that the facilities given to the customer meets the requirement. The unsuitable contractor will cause the implication to the organization and management. This research is purposely to analyse the selection of contractor in managing the facility. Qualitative analysis through the application of computer is conducted to measure the result data from the questionnaire form. The army personnel and civilian who inhabit or work in Terendak Camp, Melaka are chosen randomly as a respondent. Findings from the research shown that there are certain criteria that are considered as vital while selecting contractor to commence facility management. Those criteria are identified beneficial to the respondent. Furthermore, for future development the research should study on the cause and impact of the customer satisfaction.*